



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Cégnév: King Stone Chemicals Kft.
Székhely: 2371 Dabas, Kandó Kálmán utca 19.
Cégjegyzékszám: 13-09-105427
Adószám: 13595207-2-13
E-mail: kingstone@kingstone.hu
a továbbiakban, mint *Társaság*

az Érintett panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

Jelen szabályzat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az Általános Adatvédelmi Rendelet (továbbiakban GDPR) alapján készült.

A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A PANASZKEZELÉS MENETE

1. A bejelentés módjai

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha az Érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Társaság köteles a jegyzőkönyv másolati példányát helyben az Érintettnek átadni,¹

¹ A fogyasztóvédelmi törvény a szóbeli panaszt megbontja személyesen-, illetve egyéb módon közölt szóbeli panaszra. A szabályozás alapján egyértelmű a Társaságok kötelezettsége, így a szóbeli (pl. telefonon, vagy Skype-on közölt) panaszról is jegyzőkönyvet kell felvenni.



A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Érintett neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Érintett panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Társaság nyilatkozata az Érintett panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Érintett aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

A Társaság szóbeli panasz esetén köteles biztosítani az Érintett számára az alábbi panasztételi lehetőségeket:

személyesen:

Az érintett számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében:

Cím: 2371 Dabas, Kandó Kálmán út 19.

Nyitvatartási idő: 8 óra

Hétfőtől – péntekig 8:00-16:00 óráig.

Írásbeli panasz

- Az írásbeli panaszt a Társaság a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.
- Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Társaság indokolni köteles.
- A Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.



- A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles az Érintettet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- A panaszt nemcsak meg kell 30 (harminc) napon belül válaszolni, hanem annak az Érintett részére eljuttatásáról is gondoskodni szükséges.
- Az írásbeliség követelményének levél, e-mail vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Meghatalmazott útján:

- Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, a meghatalmazott kizárólag akkor láthat el képviselőt, ha a meghatalmazás olyan közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba van foglalva.

2. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.



A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Érintett az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- 1) Amennyiben a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz lehet fordulni.

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatóság
Székhely: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.
Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.
Email: ugyfelszolgalat@naih.hu
Telefon: +36 (1) 391-1400
Fax: +36 (1) 391-1410
Honlap: <http://naih.hu>

- 2) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Békéltető Testületi eljárást lehet kezdeményezni.

Név: Budapesti Békéltető Testület
Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Telefon: (1) 488-2131
Fax: (1) 488.2186
Honlap: <http://bekeltet.hu/>

- 3) Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben első fokon a járási hivatalok járnak el.



- 4) A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a Társasághoz történő benyújtását követően, jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

HATÁLYBALÉPÉS

Jelen szabályzat 2018.05.25. napjától hatályos.

